

## **Presidente del Consejo de Ministros presentó** **Política y Plan Nacional de Protección del Consumidor 2017 – 2020**

- ✓ **Por primera vez en la historia un gobierno sienta las bases de una política de Estado para fortalecer defensa de los consumidores.**

En el Día Mundial del Consumidor, el presidente del Consejo de Ministros, Fernando Zavala Lombardi, y el presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Ivo Gagliuffi Piercechi, presentaron la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección del Consumidor 2017 - 2020. Ambas directrices son de vital importancia para los peruanos, pues es la primera vez en la historia del país que un gobierno asume, al más alto nivel, la defensa y protección de los derechos de los consumidores.

El presidente del Indecopi refirió que tanto la Política como el Plan permitirán emprender acciones en diversos niveles, con una visión de mediano y largo plazo, para hacer más eficaz la protección de los consumidores y usuarios, importantes componentes de una sociedad de libre mercado.

La Política Nacional de Protección del Consumidor establece cuatro ejes estratégicos sobre los que se desarrollarán las acciones del Plan Nacional:

- Educación, orientación y difusión.
- Protección de la salud y seguridad de los consumidores.
- Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores.
- Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

Estos ejes fueron determinados a partir del análisis del entorno macroeconómico y social peruanos; del diagnóstico de la problemática del estado en que se encuentra la protección del consumidor -producto del trabajo de campo realizado para la formulación de la política- y de la revisión de las políticas públicas y de los derechos de los consumidores recogidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, explicó Gagliuffi.

Sin embargo, para garantizar una mayor protección de los consumidores cuyos derechos no puedan ser vulnerados, resulta prioritario la consolidación e integración progresiva del Sistema, resultando vital la participación activa de todos los niveles de gobierno, mayor compromiso por parte de los proveedores y una mejor y mayor participación de los consumidores a través de las asociaciones que los agrupan.

### **Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020**

Entre tanto, el Plan constituye una herramienta fundamental para el cumplimiento de la Política y desarrolla los cuatro ejes determinados en la Política a través de diversas actividades:

#### **Eje N° 1 - Educación, orientación y difusión:**

##### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

**prensa@indecopi.gob.pe**  
**2247800 anexos: 5011 - 5016**

Síguenos:  
Indecopi Oficial



**Rádico**  
**INDECOPi**  
www.indecopi.gob.pe

- Capacitación a los agentes (consumidor y proveedor) del mercado en materia de protección del consumidor.
- Orientación al consumidor brindándole información.
- Uso de las tecnologías para entregar información.

**Eje N° 2 - Protección de la salud y seguridad de los consumidores:**

- Diseño, creación e implementación del Sistema Nacional de Alerta de productos peligrosos y acción oportuna frente a estos.

**Eje N° 3 - Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores:**

- Simplificación de los mecanismos de solución de conflictos existentes.
- Desarrollo de mecanismos alternativos de solución de conflictos en las relaciones de consumo, como mecanismos privados de solución de conflictos, Juntas Arbitrales, así como la realización de un estudio de la viabilidad de la implementación de la Ventanilla Única de Atención al Consumidor.

**Eje N° 4 - Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor:**

- Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor, fortalecer sostenidamente las capacidades de sus integrantes y tener una eficiente gestión, de tal forma que funcione como un cuerpo articulado, todo ello para optimizar las políticas del Estado entorno a la protección del consumidor.

Como puede apreciarse, las acciones descritas tienen un enfoque preventivo y apuntan a una mayor protección de los consumidores del país.

Cabe precisar que la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor fue elaborada por el Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor e impulsada por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, como órgano integrado por los ministerios de Salud, Producción, Transportes y Comunicaciones, Educación, Vivienda, Construcción y Saneamiento, el Ministerio de Economía y Finanzas y la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, por representantes de las Asociaciones de Consumidores del país; de los Gobiernos Regionales y Locales; representantes de los gremios empresariales y la Defensoría del Pueblo (en calidad de observador).

Posteriormente, fue aprobada en sesión del Consejo de Ministros, por Decreto Supremo N° 006-2017-PCM, publicado el 27 de enero de 2017. En tanto el Plan Nacional ha sido aprobado mediante Decreto Supremo 24-2017-PCM

**Lima, 15 de marzo de 2017**

**Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

**prensa@indecopi.gob.pe**  
**2247800 anexos: 5011 - 5016**

Síguenos:  
Indecopi Oficial



Rodri  
INDECOP